


Février 2015 - N° 2



# Vivre, communiquer, échanger, enrichir son réseau et entreprendre ensemble

Nos missions au sein de l'entreprise nous invitent à agir et à réagir avec souplesse pour construire des relations fortes, positives, pérennes. Comprenons la communication comme un partage, un échange. Des précautions, des outils pourront nous y aider : opérer par transaction (se comporter soi-même en adulte responsable pour aider l'autre à accéder à un comportement identique) ...

Chaque personne fabrique sa propre vision du monde en fonction de sa personnalité, de son vécu.

Comment décrire ce qui se passe lorsque nous entrons en relation avec quelqu'un ? C'est moins la rencontre de deux personnes que celle de **deux mondes.**

Inconsciemment nous imaginons que nos convictions, nos valeurs sont proches. Nous allons au fil du temps constater un décalage. Cet autre est différent. Nous ne savons pas ce qu'il a vécu. Nous croyons que les choses et les gens sont ce que nous imaginons. Non, les autres ne sont pas conformes à l'idée que nous nous faisons d'eux. Nous espérions un dialogue, ce ne sera que deux monologues. Déception face à une communication qui nous appelle à la précaution. Nos idées exprimées sont portées par des mots puis communiquées, reçues, traduites…des étapes propices à une déformation…Les mots s'appuient sur une histoire, un vécu, une culture... Les utiliser à tort et à travers révèle un diagnostic hasardeux ; ils ont un sens qui n'est pas identique pour l'émetteur et le récepteur. Qui de nous n'a pas mis en mémoire un mot prononcé à notre rencontre et qui laisse des traces : « le mot qui tue » selon Victor Hugo.

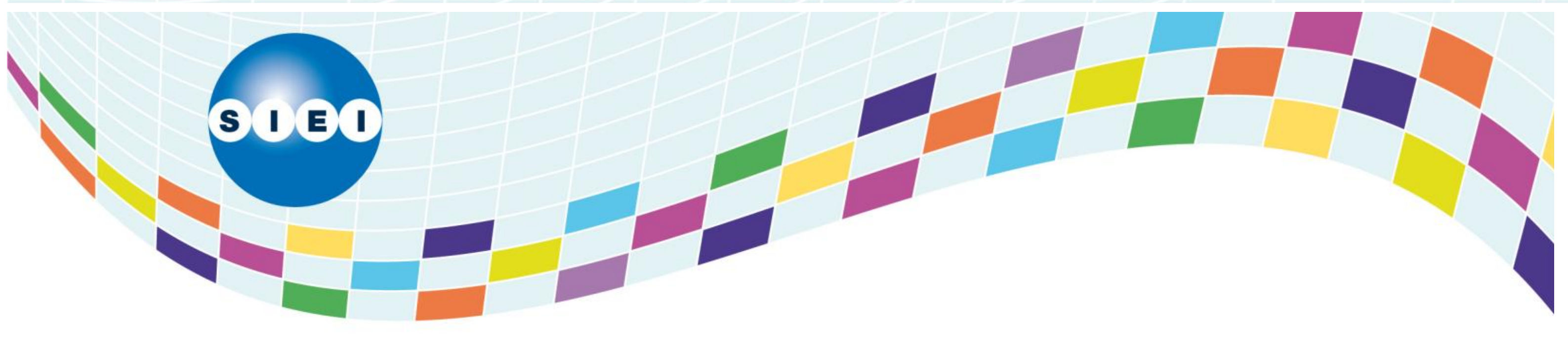
Nous sommes le résultat de voies individuelles parcourues, d'expériences vécues, d'une relation en permanente construction. Apprenons à analyser le chemin suivi par chacun afin de se connaître, de se respecter. Quand on entre dans cette voie, chacun apprend quelque chose de nouveau. Baise Pascal écrivait : «Vérité en deçà des Pyrénées, erreur au-delà.» Sommes-nous perturbés par des manières différentes de fonctionner ou développons-nous la liberté de découvrir d'autres façons de penser ?
La relation la plus intéressante est celle qui se fonde sur l'exploitation des différences, sur l'écoute, la volonté de vivre ensemble. C'est le 1 + 1 = 3 (gagnant /gagnant). Là est la richesse relationnelle et l'esprit d'équipe, nous profitons de nos ajouts. Le mode d'emploi n'est pas simple car nous avons à écouter la contradiction, l'opposition. Les remarques que je reçois sur mon comportement peuvent être sources d'enrichissement à conditions qu'elles soient véhiculées à l'aide de mots justes, respectueux. Les paroles ont un sens que je décrypte de manière personnelle en fonction de mon vécu.




Société Internationale d'Etudes et d'Interventions

IMAGINER - RÉALISER : ENSEMBLE, PRÉPARONS DEMAIN

5, boulevard de Magenta - 75010 PARIS - FRANCE - Tél : 00 33 1 42 40 67 36 - Fax : 00 33 1 42 40 53 70 - E-mail : contact@siei.fr




Mais nous pouvons vivre d'autres situations (de type 1 + 1 = 0), chaque fois que nous ne savons pas gérer les divergences, que nous clamons la certitude de notre ego sans écouter l'autre. Evidemment le 1 + 1=3 ne peut




exister si je suis face à des valeurs très éloignées de celles que je porte. Alors essayer de comprendre certes mais pas nécessairement accepter la transgression des lignes que tracent la politesse, la courtoisie, le respect…Savoir, vouloir communiquer : une cible pour un management de qualité. Le temps d'apprentissage peut être long ainsi que le repérage par mon environnement de mes capacités à bien communiquer. Un exercice qui nous concerne toutes et tous, quels que soient la nature de nos activités, notre pouvoir dans la lignée hiérarchique, nos liens sociaux. A nous de rechercher un enrichissement progressif sachant que la qualité totale est un objectif difficilement atteignable. Engageons-nous avec lucidité, humilité et le profit sera collectif.

*Ghislaine JOST-RAFFORT – Jean-Marie BOUVET*
*Didier OZANNE – André RAFFORT*



## TESTER SON APTITUDE A LA COMMUNICATION

| | Affirmations | OUI | NON |
|---|---|---|---|
| 1 | Vous fait-on souvent la remarque que vous semblez toujours être sûr(e) d'avoir raison. | | |
| 2 | Vous retenez-vous de dire des choses qui ne feraient que blesser l'autre et envenimer la situation ? | | |
| 3 | Vos interlocuteurs ont-ils tendance à vous souffler les mots lorsque vous expliquez quelque chose ? | | |
| 4 | Vous surprenez-vous à ne pas prêter attention à ce qui se dit lorsque vous conversez avec les autres ? | | |
| 5 | Faites-vous semblant d'écouter les autres ? | | |
| 6 | Dans la conversation, est-ce que les mots que vous prononcez sont toujours ceux que vous auriez voulu employer ? | | |
| 7 | Vous est-il parfois difficile de converser avec les autres ? | | |
| 8 | Avez-vous des difficultés à vous confier aux autres ? | | |
| 9 | Vous arrive-t-il d'admettre vos torts lorsque vous savez que c'est vrai ? | | |
| 10 | Faites-vous dévier la conversation lorsque le sujet touche vos sentiments personnels ? | | |
| 11 | Cachez-vous parfois aux autres les fautes que vous pouvez commettre ? | | |
| 12 | Avez-vous le sentiment que les autres comprennent généralement vos sentiments ? | | |
| 13 | Vous arrive-t-il de "faire la tête" ? | | |
| 14 | Avez-vous l'impression que les autres font semblant de vous écouter lorsque vous leur parlez ? | | |
| 15 | Demandez-vous systématiquement à votre interlocuteur quel est son sentiment sur les points que vous exposez ? | | |
| 16 | Dans la conversation, vous arrive-t-il de vous mettre à la place de votre interlocuteur ? | | |
| 17 | Êtes-vous contrarié(e) lorsque quelqu'un n'est pas d'accord avec vous ? | | |
| 18 | Acceptez-vous facilement les critiques constructives des autres ? | | |
| 19 | D'une façon générale, faites-vous plutôt confiance aux autres ? | | |
| 20 | Avez-vous souvent des difficultés à faire des compliments aux autres ? | | |
| 21 | Lorsque vous conversez avec quelqu'un, laissez-vous toujours l'autre personne finir de parler avant de réagir ? | | |
| 22 | Lorsqu'un différend intervient entre une personne et vous, pouvez-vous en discuter sans vous mettre en colère ? | | |
| 23 | Lorsque quelqu'un vous parle, l'écoutez-vous attentivement pour comprendre ce qu'il veut dire ? | | |
| 24 | Dans la conversation, supposez-vous que votre interlocuteur est au courant de ce que vous voulez dire, sans le lui expliquer vraiment ? | | |
| 25 | Vous est-il parfois difficile d'exprimer vos idées lorsqu'elles sont différentes de celles de votre entourage ? | | |
| 26 | Avez-vous conscience que le ton de votre voix peut avoir un effet sur l'autre ? | | |
| 27 | Vous est-il arrivé de vous excuser, après coup, auprès d'une personne que vous aviez pu blesser ? | | |
| 28 | Avez-vous tendance à ne pas contredire les autres parce que vous craignez qu'ils se mettent en colère ? | | |
| 29 | Dans la conversation avec une personne, parlez-vous de sujets qui intéressent les deux à la fois ? | | |
| 30 | Avez-vous du mal à penser clairement lorsque vous êtes en colère ? | | |
| 31 | Dans la conversation, avez-vous tendance à parler davantage que votre interlocuteur ? | | |
| 32 | Lorsqu'on vous pose une question qui ne vous paraît pas claire, demandez-vous à votre interlocuteur de clarifier ce qu'il veut dire ? | | |
| 33 | Avez-vous l'impression que les autres aimeraient que vous soyez différent(e) de ce que vous êtes ? | | |
| 34 | Vous sentez-vous mal à l'aise lorsqu'on vous fait un compliment ? | | |
| 35 | Êtes-vous conscient(e) des réactions que les autres peuvent avoir à ce que vous êtes en train de dire ? | | |
| 36 | Vous souciez-vous que les autres vous comprennent mieux en exprimant vos pensées, vos convictions et vos sentiments ? | | |
| 37 | Faites-vous la différence entre les paroles qu'une personne peut prononcer et les sentiments sous-jacents qu'elle peut éprouver ? | | |
| 38 | Êtes-vous satisfait(e) de la façon dont vous résolvez les différences qui peuvent exister entre vous et les autres ? | | |
| 39 | Lorsque quelqu'un vous a blessé(e), discutez-vous ensuite de la chose avec cette personne ? | | |
| 40 | Vous est-il difficile, dans la conversation, de considérer les choses du point de vue de votre interlocuteur ? | | |

**SOLUTIONS**

| QUESTION | OUI | NON |
|---|---|---|
| 1 | 0 | 2 |
| 2 | 2 | 0 |
| 3 | 0 | 2 |
| 4 | 0 | 2 |
| 5 | 0 | 2 |
| 6 | 2 | 0 |
| 7 | 0 | 2 |
| 8 | 0 | 2 |
| 9 | 2 | 0 |
| 10 | 0 | 2 |
| 11 | 0 | 2 |
| 12 | 2 | 0 |
| 13 | 0 | 2 |
| 14 | 0 | 2 |
| 15 | 2 | 0 |
| 16 | 2 | 0 |
| 17 | 0 | 2 |
| 18 | 2 | 0 |
| 19 | 2 | 0 |
| 20 | 0 | 2 |
| 21 | 2 | 0 |
| 22 | 2 | 0 |
| 23 | 2 | 0 |
| 24 | 0 | 2 |
| 25 | 0 | 2 |
| 26 | 2 | 0 |
| 27 | 2 | 0 |
| 28 | 0 | 2 |
| 29 | 2 | 0 |
| 30 | 0 | 2 |
| 31 | 0 | 2 |
| 32 | 2 | 0 |
| 33 | 0 | 2 |
| 34 | 0 | 2 |
| 35 | 2 | 0 |
| 36 | 2 | 0 |
| 37 | 2 | 0 |
| 38 | 2 | 0 |
| 39 | 2 | 0 |
| 40 | 0 | 2 |
| **TOTAL** | | |

